

REVITALISASI POLRI MENUJU PELAYANAN PRIMA (Studi pada Polres Tulungagung)

Putri Diati Yanuarsasi, Heru Ribawanto, Stefanus Pani Rengu

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: putriyanuarsasi@gmail.com

Abstract: *Polri Revitalization Towards Service Excellence (Studies in Tulungagung Police Office).* Declining levels of public trust in Polri result by the act of some individual polri the act is not appropriate with the applicable rules create Polri image tarnished. Polri as a competent national instrument supposed to provide the maintenance of security and order, law enforcement, and the implementation of protection, guidance and services to the public good. So as to realize the expectations of the public, Polri take strategic steps revitalization through to the Polri service excellence to improve public confidence. This study used a descriptive research method qualitative approach. The results of this study indicate that the revitalization of Polri service excellent at the Tulungagung Police Office has been implemented well views of all stages can be implemented revitalization Polri thoroughly according to predetermined targets and refers to the embodiment of Bureaucratic Reform. Revitalization of Polri in the Tulungagung Police Office influenced supporting and inhibiting factors.

Keyword: *revitalization, bureaucratic reform, Polri*

Abstrak: *Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima (Studi pada Polres Tulungagung).*

Menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polri diakibatkan oleh ulah nakal beberapa oknum polri yang bertindak tidak sesuai dengan aturan yang berlaku membuat citra polri tercoreng. Polri sebagai alat negara yang kompeten seharusnya memberikan pemeliharaan keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Sehingga untuk mewujudkan harapan-harapan masyarakat tersebut, polri menempuh langkah-langkah strategis melalui revitalisasi Polri menuju pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung telah dilaksanakan dengan baik dilihat dari semua tahapan revitalisasi Polri dapat terlaksana secara menyeluruh sesuai target yang telah ditentukan dan mengacu pada perwujudan reformasi birokrasi. Revitalisasi Polri di Polres Tulungagung dipengaruhi faktor pendukung dan penghambat.

Kata kunci: *revitalisasi, reformasi birokrasi, Polri.*

Pendahuluan

Program-program pembaruan di tubuh Polri merupakan bagian dari reformasi birokrasi polri agar kedepannya Polri menjadi sebuah institusi yang baik, bersih, transparan, akuntabel, dan berwibawa. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa saat ini kinerja birokrasi di Indonesia cenderung bersifat kompleks. Hal ini dapat dilihat dari masih lambatnya pemerintah merespon keinginan masyarakat dikarenakan keterbatasan sumberdaya. Adanya patologi di dalam sebuah birokrasi antara lain seperti rendahnya kualitas dan profesionalitas aparaturnya kepolisian, produktivitas dan disiplin kerja yang masih rendah serta beberapa perilaku menyimpang lainnya dalam birokrasi. Oleh karena itu, semakin besarnya tuntutan bagi aparat kepolisian untuk menge-

depankan *good governance* di setiap kinerjanya, dimana masyarakat menuntut adanya kinerja yang transparan dan akuntabel pada lembaga birokrasi.

Kerangka Revitalisasi ini terdiri dari 3(tiga) komponen (Mabes Polri, 2010) yaitu *pertama*, penguatan institusi. *Kedua*, terobosan kreatif. Dan *ketiga*, peningkatan integritas. Polres Tulungagung sebagai salah satu intitusi Polri yang ada di Indonesia, yang juga menerapkan program kapolri tentang “revitalisasi Polri” menuju pelayanan prima disetiap fungsi satuan kerjanya. Namun dalam melaksanakannya Polres Tulungagung tidak lepas dari berbagai permasalahan yang ada. Dalam menjalankan proses reformasi birokrasi, Polri banyak menghadapi kendala seperti rendahnya tingkat kepercayaan

masyarakat terhadap kinerja Polri serta longgarnya pengawasan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran dan sebuah komitmen dari seluruh jajaran anggota Polri serta peran masyarakat agar ikut serta memberikan pengawasan terhadap berjalan atau tidaknya “revitalisasi Polri” menuju pelayanan prima ini. Karena secara umum komitmen dan tekad kepolisian untuk melakukan reformasi birokrasi melalui penyelenggaraan yang lebih prima adalah berita baik yang patut untuk ditunggu dan ditagih realisasinya di lapangan secara terus menerus. Maka penulis merumuskan masalah Bagaimanakah revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung, Apa sajakah hasil yang telah dicapai dari revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung, Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya Polres Tulungagung demi terwujudnya revitalisasi Polri, hasil revitalisasi Polri, dan faktor pendukung dan penghambat revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung. Manfaat penelitian sebagai sumbangan masukan dan pemikiran bagi Polres Tulungagung dalam pelaksanaan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima dan program-program selanjutnya.

Tinjauan Pustaka

A. Administrasi Publik

Masyarakat Indonesia telah lama mengenal istilah administrasi, dikarenakan banyak anggota masyarakat yang melakukan hubungan kerja dengan kantor pemerintahan. Namun demikian istilah administrasi saat ini tidak hanya digunakan pada kantor non pemerintah karena administrasi merupakan hal yang penting untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Dimock & Dimock (Pasolong, 2007, h.3) mengatakan bahwa kata administrasi itu berasal dari kata “ad” dan “minister” yang berarti juga “to serve”. Jadi dapat dipahami bahwa yang dimaksud administrasi adalah suatu proses pelayanan atau pengaturan. Sedangkan menurut Sondang Siagian (Pasolong, 2007, h.3), Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang telah ditentukan sebelumnya. Dari beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing definisi tersebut memiliki beberapa kesamaan. Adapun persamaan-persamaan itu antara lain:

1. Administrasi merupakan suatu proses kerjasama.

2. Proses kerjasama tersebut dilakukan oleh sekelompok orang secara rasional.
3. Kerja sama tersebut dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Ketiga persamaan itu merupakan syarat atau faktor penyebab terjadinya administrasi. Tanpa adanya salah satu dari faktor itu maka tidak akan ada administrasi.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2008, h.5). Polri yang profesional merupakan sebuah landasan bagi Polri agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik pada masyarakat sehingga Polri dapat berfungsi sesuai dengan fungsinya dan juga agar Polri mendapatkan dukungan dan tempat dari masyarakat. Berdasarkan pemikiran para pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana diharapkan masyarakat dapat puas terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dapat ditandai dengan adanya pengabdian kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Sedarmayanti, 2009, h.248) sebagai berikut:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus

memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam suatu pelayanan, tentulah kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dipertahankan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima menurut (Sedarmayanti, 2009, h.249) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima yaitu diantaranya:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan Fasilitas
- e. Kemampuan Dalam Menyajikan Pelayanan.

C. Reformasi Birokrasi

Menurut menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2005, h.939) reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam masyarakat atau negara. Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2009, h.67) reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) merupakan sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sedarmayanti menjelaskan birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya diangkat atau ditunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui, dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandat di luar struktur organisasi itu sendiri. Birokrasi adalah organisasi organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Pemberi mandat pada sektor swasta adalah para pemegang saham, dan pada sektor publik adalah rakyat. Birokrasi adalah suatu organisasi formal yang diselenggarakan berdasarkan aturan, bagian, unsur, yang terdiri dari pakar yang terlatih. Biasanya organisasi yang memiliki pemusatan kewibawaan yang menekankan unsur tata susila, pengetahuan teknis, dan tata cara impersonal.

Jadi reformasi birokrasi menurut (Sedarmayanti, 2009, h.71) adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas. Reformasi birokrasi berarti:

1. Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, pola tindak).
2. Perubahan penguasa menjadi pelayan.
3. Mendahulukan peranan dari wewenang.
4. Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir.
5. Perubahan manajemen kinerja.
6. Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) melalui:
 - a. Penataan kelembagaan, struktur organisasi ramping dan flat (tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan profesional/fungsional dari pada jabatan struktural).
 - b. Penataan ketatalaksanaan, mekanisme, sistem, dan prosedur sederhana/ringkas, simpel, mudah dan akurat melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta memiliki kantor, sarana dan prasarana kerja memadai.
 - c. Penataan sumber daya manusia aparatur, agar bersih sesuai kebutuhan organisasi dari segi kuantitas dan kualitas (profesional, kompeten, beretika, berkinerja tinggi, dan sejahtera).
 - d. Akuntabilitas, kinerja berkualitas, efektif, efisien, dan kondusif.
 - e. Pelayanan dan kualitas pelayanan, pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *Good governance* (pemerintahan yang baik).

Pada umumnya Negara berkembang yang berubah menjadi Negara maju memprioritaskan pelaksanaan reformasi. Di dalam lingkup reformasi terdapat proses revitalisasi. Seperti yang dikatakan oleh (Sedarmayanti, 2009, h.56) terdapat dua model strategi yang digunakan dalam melakukan reformasi administrasi. Pertama, merevitalisasi kedudukan, peran, dan fungsi kelembagaan yang menjadi penggerak reformasi administrasi. Kedua, menata kembali sistem birokrasi baik struktur, proses, sumber daya manusia atau pegawai negeri sipil (PNS), relasi antara Negara dan masyarakat. Jadi bisa dikatakan bahwa salah satu cara reformasi birokrasi yaitu adalah dengan revitalisasi.

Pengertian yang terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2005, h.954), yakni

tertulis revitalisasi adalah proses, cara, perbuatan menghidupkan atau menggiatkan kembali. Secara umum, kata revitalisasi berasal dari gabungan kata “re”, “vital”, “isasi”. Kata “re” berarti kembali, “vital” berarti penting, dan “isasi” yang berarti proses. Dewasa ini, topik mengenai revitalisasi pelayanan sudah banyak diperbincangkan dan dilakukan.

Jadi kesimpulannya dapat diartikan revitalisasi merupakan bagian dari reformasi birokrasi. Sehingga dengan adanya revitalisasi, diharapkan terjadi perubahan dalam suatu organisasi atau institusi menjadi lebih baik ke depannya. Revitalisasi diartikan sebagai sebuah proses untuk menjadikan atau mengembalikan kegiatan menjadi penting kembali atau menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Revitalisasi pelayanan publik merupakan suatu tindakan bagi sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan meningkat. Revitalisasi pelayanan publik merupakan suatu tindakan bagi sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan meningkat. Peningkatan kapasitas (*capacity building*) merupakan strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan revitalisasi.

D. Kepolisian

Sesuai dengan Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam (Sadjijono, 2008, h.52), bahwa Polisi diartikan 1) sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (seperti menangkap orang yang melanggar undang-undang dsb.), dan 2) Anggota dari badan pemerintah tersebut diatas (pegawai Negara yang bertugas menjaga keamanan dsb.). Berdasarkan pengertian dari Kamus Umum Bahasa Indonesia tersebut ditegaskan, bahwa kepolisian sebagai badan pemerintah yang diberi tugas memelihara keamanan dan ketertiban umum.

Fungsi kepolisian adalah tugas dan wewenang Kepolisian secara umum, artinya segala kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan oleh polisi yang meliputi kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum atau (*represif*) Dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002, tugas pokok kepolisian dirumuskan sebagai berikut: Pertama, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; kedua, menegakkan hukum; dan ketiga, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2002, h.3), pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Fokus dalam penelitian ini adalah: (1) Revitalisasi Polri menuju pelayanan prima, (2) Hasil revitalisasi polri menuju pelayanan prima, (3) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat revitalisasi polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung.

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat untuk mengadakan penelitian yaitu Polres Tulungagung Jl. A. Yani Timur Nomor 9 Tulungagung. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian ada peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Analisis data menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Hubberman yang diterjemahkan oleh (Rohidi, 1992, h.16). Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

1. Revitalisasi POLRI Menuju Pelayanan Prima pada Polres Tulungagung

Dalam rangka mewujudkan Polri yang mandiri dan profesional dibutuhkan sebuah upaya untuk membangun dan mengembangkan Polri yang mampu menjawab tantangan dan harapan masyarakat serta perkembangan lingkungan strategis yang dinamis. Kedepannya pembangunan Polri harus selaras dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat dan arah kebijakan nasional sehingga Polri dapat menjadi kepolisian yang modern. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelaksanaan revitalisasi Polri di Indonesia merupakan sebuah strategi khusus agar kinerja dan pelayanan kepada masyarakat berjalan efektif, efisien dan memiliki sasaran. Revitalisasi Polri ini termasuk sebagai langkah dari reformasi birokrasi Polri yang dapat dianalisis melalui teori reformasi birokrasi seperti yang dikatakan (Sedarmayanti, 2009, h.71), yaitu sebagai berikut:

- 1) Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, pola tindak). Polri dalam melaksanakan revitalisasi Polri melalui *road map* ke 3(tiga) yaitu peningkatan integritas sudah berupaya menerapkan perubahan cara berpikir ke seluruh anggota melalui strategi manajemen perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) dengan cara

- melakukan komunikasi intensif antar pimpinan dan antara pimpinan dengan anggota secara rutin dan terprogram tentang strategi manajemen perubahan dalam institusi Polri. Selain itu juga melaksanakan strategi pendidikan dan pelatihan seperti melaksanakan internalisasi program perubahan yang belum terlaksana dengan baik di seluruh jajaran serta melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk pemahaman mengenai pola pikir dan budaya kerja di lingkungan Polres Tulungagung.
- 2) Perubahan penguasa menjadi pelayan. Ini berarti dimana pihak Polri mulai merubah pola pikir yang berfikir yang awalnya menjadi penguasa ke pelayan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya salah satu terobosan kreatif yaitu *traffic accident investigation door to door* dimana pihak Polri atau Polres Tulungagung berupaya melayani masyarakat dengan cara mendatangi ke rumah korban untuk dimintai keterangan dan pemeriksaan secara langsung tanpa menunggu korban sembuh atau korban datang ke kantor.
 - 3) Mendahulukan peranan dari wewenang. Peranan Polri adalah melaksanakan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap lingkungan dan kegiatan masyarakat. Sedangkan wewenang Polri salah satunya adalah menerima pengaduan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya anggota Polres Tulungagung beserta Polsek wilayah selalu melakukan pencegahan hal-hal yang tidak diinginkan dengan patroli wilayah setiap harinya daripada diam di kantor menunggu pengaduan masyarakat baru bertindak.
 - 4) Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir. Dalam memberikan rasa aman terhadap masyarakat, Polri selalu berpatroli setiap harinya ke setiap wilayah melalui mobil patroli dari Polres maupun Polsek. Namun jumlah anggaran untuk bahan bakar mobil patroli kurang mencukupi untuk wilayah yang lumayan luas, namun berpatroli tetap dilaksanakan bagaimanapun caranya atau prosesnya demi tercapainya situasi yang kondusif aman dan terkendali, jadi bisa dikatakan Polri tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir yaitu memberi rasa aman terhadap masyarakat.
 - 5) Perubahan manajemen kinerja. Polri dalam melaksanakan Revitalisasi Polri melalui *road map* ke 2(dua) yaitu terobosan kreatif sudah berupaya menerapkan perubahan manajemen kinerja melalui program unggulan dimana ini diperlukan untuk memecah kebuntuan selain itu juga menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan kinerja anggota Polres Tulungagung.
 - 6) Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Saat ini Polri sedang berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui reformasi birokrasi salah satunya dengan program revitalisasi Polri menuju pelayanan prima. Tujuannya adalah untuk membangun birokrasi yang berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu birokrasi yang bersih dari unsur KKN serta transparan dan akuntabel. Ini juga dijadikan komitmen bersama anggota kepolisian negara Republik Indonesia sebagai pelayan prima yang anti KKN dan anti kekerasan.
- Ketiga komponen *road map* atau kerangka makro program revitalisasi Polri merupakan satu kesatuan yang diyakini mampu merevitalisasi peran Polri untuk menjadikan Polri lebih melayani, proaktif, transparan dan akuntabel, dengan berdasarkan kaidah taat hukum, taat prosedur dan taat etika, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan soliditas internal Polri.
- ## 2. Hasil dari Revitalisasi POLRI menuju pelayanan prima pada Polres Tulungagung
- Secara teoritis menurut (Sinambela, 2006, h.6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:
- 1) Transparansi. Semua hasil dari penguatan institusi, terobosan kreatif, peningkatan integritas bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga semua pengerjaannya diawasi langsung oleh masyarakat. Selain itu terdapat nomor pengaduan untuk masyarakat.
 - 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Semua hasil yang dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab kepolisian dalam menjalankan reformasi birokrasi melalui revitalisasi polri menuju pelayanan prima dan sesuai tugas pokok Polri yaitu terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.
 - 3) Kondisional. Ini dibuktikan dengan beberapa hasil dari terobosan kreatif salah satunya seperti *Traffic Accident Investigation Door To Door* adalah salah satu bentuk upaya untuk menekan komplain dari masyarakat terhadap

penanganan kecelakaan Lalu lintas yang dilakukan dan akan lebih efisien dan efektif.

- 4) Partisipatif. Untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. ini dibuktikan dengan beberapa hasil dari peningkatan integritas salah satunya seperti penyuluhan POLMAS dan FKPM. Disini masyarakat bebas mengeluarkan aspirasinya. Bisa juga melalui dialog interaktif melalui radio-radio yang di sekitar Tulungagung, jadi masyarakat bisa menyampaikan kritik maupun saran melalui telepon.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Ini dibuktikan dengan salah satu hasil dari terobosan kreatif yaitu adanya pelaksanaan pelayanan penerbitan SIM D, dimana SIM D ini ditujukan untuk orang berkebutuhan khusus atau penyandang cacat. Ini bertujuan untuk melegalkan penyandang cacat yang juga berhak dilindungi di muka hukum. Seperti yang tertuang pada pasal 77 ayat 1 UU No 22 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor wajib memiliki SIM.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Ini juga telah diterapkan oleh Polres Tulungagung dengan memberi keadilan pada masyarakat korban kecelakaan lalu lintas dengan memberi kepastian jaminan asuransi jasa raharja dengan mendatangi rumah korban dan memberikan kepastian jaminan asuransi dan dalam tempo tiga hari asuransi jasa raharja bisa diterima oleh korban. Selain itu juga Polres Tulungagung juga memberikan keadilan dengan melaksanakan inovasi berupa MOU dengan pengacara dalam rangka pemberian perlindungan hukum bagi tersangka selama pelaksanaan tahap penyidikan kasus kecelakaan lalu lintas.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat PRONA di Kabupaten Tulungagung

Adapun faktor-faktor pendukung kinerja aparatur tersebut antara lain:

1. Kekuatan.
Saat ini menurut data bagian Sumda Polres Tulungagung jumlah personel Polri seluruh Tulungagung saat ini sebanyak 1.091 orang, Selain itu postur kekuatan Polres Tulungagung telah terstruktur dan tergelar sesuai dengan pola kebutuhan dan kese-

imbangan organisasi dalam kompetensi utama “profesional, bermoral dan modern” guna mewujudkan Polres Tulungagung yang dipercaya (*trust building*).

2. Sarana dan Prasarana.
Dari hasil penelitian, Polres Tulungagung mempunyai berbagai sarana prasarana guna mendukung kegiatan operasional telah digelar ke seluruh jajaran Polres Tulungagung (sampai dengan tingkat Polsek dan Pos Polisi) dan dapat dijabarkan sebagai berikut: Polsek jajaran masing-masing telah dilengkapi 2 unit mobil roda empat, rata-rata 7 unit motor roda dua. Polres dilengkapi dengan 6 unit kendaraan bermotor roda enam, 22 unit mobil roda empat, dan 49 unit motor roda dua, peralatan Dalmas 3 unit per peleton. Sedangkan dukungan alat komunikasi untuk Polres dan jajarannya: 2 unit faximile, 76 unit pesawat HT Motorola, 48 unit Rig Motorola dan pesawat telepon baik untuk Polres maupun Polsek jajaran.
3. Sambutan Masyarakat.
Dalam pelaksanaan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima, sambutan masyarakat sangat baik. Masyarakat sangat mendukung adanya perubahan Polri menuju lembaga kepolisian sipil, profesional, bermoral, dan modern, serta meningkatkan kerja sama dengan semua lapisan masyarakat dalam rangka menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat yang lebih kondusif. Tanpa adanya dukungan masyarakat semuanya sulit untuk dijalankan.

Sedangkan faktor penghambat antara lain:

- 1) Belum Idealnya Jumlah Sumber Daya Manusia.
Jumlah anggota Polri yang dimiliki oleh Polres Tulungagung dirasa masih kurang dari jumlah ideal. Dari hasil wawancara disebutkan bahwa jumlah anggota Polres Tulungagung dengan jumlah penduduk Kabupaten Tulungagung 1:1083. Penggelaran kekuatan Polres Tulungagung yang telah terstruktur belum sesuai dengan postur Polres besar dan Polsek kuat, hal ini disebabkan belum terpenuhinya kekuatan personil terutama kesatuan kewilayahan tingkat Polsek sehingga belum mampu memberikan pelayanan secara optimal. Tentu apabila dengan memadai jumlah anggota yang ada akan membantu pekerjaan menjadi lebih ringan.
- 2) Kurangnya Dukungan Anggaran.
Polres Tulungagung saat ini belum mampu menerapkan teknologi informasi yang terintegrasi dari satuan operasional tingkat bawah karena keterbatasan peralatan operator. Selain

itu juga kurangnya dukungan anggaran belanja modal dan anggaran operasional serta pemeliharannya pada program pengembangan sarana prasarana Polri khususnya pembangunan gedung dan kendaraan dinas untuk melayani masyarakat.

3) Kurangnya Kesadaran Masyarakat.

Pemahaman masyarakat tentang pentingnya himbauan Polri dalam segala hal masih kurang. Hal ini wajar terjadi dikarenakan tingkat keragaman dan pendidikan masyarakat yang beragam. Dalam penelitian ini dibuktikan bahwa kebanyakan masyarakat beranggapan pelayanan yang diberikan Polres Tulungagung saat ini masih seperti yang lama masih berbelit-belit, masih terkesan berkuasa ataupun seram. Padahal wajah Polri saat ini sudah sangat jauh berbeda dari yang dulu.

Lebih bersahabat, lebih memasyarakat, alur pelayanan jauh lebih jelas, dan semuanya itu demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung sudah dijalankan dengan baik. Keberhasilan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima sudah sesuai tahapan-tahapan dan waktunya. Adanya faktor pendukung revitalisasi Polri menjadi dorongan pelaksanaan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima sedangkan adanya faktor penghambat agar menjadi bahan evaluasi Polres Tulungagung dan dapat memperbaiki di waktu mendatang.

Daftar Pustaka

- Denhardt, Denhardt. (2003) **The New Public Service : Serving, not Steering**. Armonk, New-York, London, England: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. (2011) **Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan Kolaboratif**. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratminto, Bambang, Wini, Bevaola, Nuh. (2006) **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kelana, Momo. (2007) **Konsep-Konsep Hukum Kepolisian Indonesia**. Jakarta: PTIK Press.
- Kelana, Momo. (2002) **Memahami Undang-Undang Kepolisian : Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002**. Jakarta: PTIK Press.
- Moleong, Lexy J. (2008) **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: Rosda.
- Pasolong, Harbani. (2007) **Teori Administrasi Publik**. Bandung: Alfabeta.
- Remansyah, Asmawi. (2010) **Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance**. Jakarta: Yusaintanas Prima.
- Sadjijono. (2008) **Seri Hukum Kepolisian Polri dan Good Governance**. Surabaya: Laksbang Mediatama.
- Sedarmayanti. (2009) **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)**. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Sigit, Rusman, Akhmad, Didit, Djohan, Syaifudin. (2006) **Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009) **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.